



# SU EMPLEADO VIRTUAL

---

**En este documento encontrará:**

**Pg 2** Introducción, Objetivos y Solución Integral.

**Pg 3** ¿Qué se incluye en Su Empleado Virtual?

**Pg 4** ¿Qué no se incluye en Su Empleado Virtual?

Tarifas, Condiciones y Comunicación con Su Empleado Virtual.

**Pg 5** Razones para contratar Su Empleado Virtual.

## INTRODUCCIÓN

Con el tiempo y la demanda en auge de las comunicaciones, son cada vez más los pequeños ISP que proliferan día a día. El coste para empezar no es muy alto y supone una apuesta segura que, ligada a la facilidad de los primeros pasos, permite un crecimiento rápido en los primeros años.

No obstante, tanto para los nuevos ISP como para aquellos ya establecidos, es fundamental disponer de personal cualificado y con experiencia en el sector y en el software de gestión a utilizar, que permita la gestión diaria de los distintos procesos de nuestra empresa como son la facturación, telefonía, contratación, cálculo de costes y comisiones, etc.

ISP Gestión Provider S.L. (en adelante ISPGestión) pone a su disposición, además del soporte y formación habituales, un servicio de personal experto y totalmente cualificado en el uso diario de nuestro software ISPGestión, con las múltiples ventajas que esto conlleva.

## OBJETIVOS

Somos conscientes de que cualquier ISP necesita a trabajadores con conocimientos administrativos, contables e informáticos en el software utilizado, suficientes para poder realizar la gestión diaria de nuestra empresa. Al mismo tiempo, encontrar, formar, y mantener este tipo de trabajadores especializados puede hacerse complicado a la par que costoso. Debido a que hemos detectado esta necesidad en muchos de nuestros clientes, le ofrecemos este nuevo servicio.

**«NUESTRA FINALIDAD  
ES CONSEGUIR  
QUE LAS DISTINTAS  
EMPRESAS USUARIAS  
DE ISPGESTIÓN  
PUEDAN TENER A  
SU DISPOSICIÓN  
UN EMPLEADO  
CUALIFICADO Y  
EXPERTO EN DICHO  
SOFTWARE»**

En ISPGestión ya trabajamos para nuestro propio operador de comunicaciones, lo que nos obliga a conocer este sector así como el trabajo y los problemas diarios de una empresa de este tipo. Nuestra experiencia le permitirá obtener el máximo partido a nuestro software de gestión.

## UNA SOLUCIÓN INTEGRAL

A modo de resumen, los servicios que suele requerir todo ISP, en su parte administrativa, son los de Consultoría, Configuración, Soporte y Formación.

En ISPGestión contamos con profesionales con amplia experiencia en el sector, formados dentro de un ISP y capacitados para ofrecerles cualquiera de estos servicios.

En nuestra experiencia, las empresas del sector suelen tener ciertos problemas a la hora de encontrar personal cualificado y capacitado para realizar estas labores administrativas y de control, bien sea por la dificultad para encontrarlos, o por que el volumen de negocio de la empresa no es suficiente para abordar los costes asociados a la contratación y mantenimiento de un trabajador.

Nuestros servicios de Configuración, Soporte y Formación en ISPGestión, seguirán estando disponibles para cualquier cliente. Adicionalmente ofrecemos el nuevo servicio “Su Empleado Virtual” con el que podrá contar con personal ya formado en temas administrativos, fiscales, laborales y contables y que además es experto en nuestro software.

## ¿QUÉ SE INCLUYE EN SU EMPLEADO VIRTUAL?

Las actuaciones incluidas en el servicio *Su Empleado Virtual* de ISPGestión, se dividen en los siguientes bloques:

**1. Bloque Contratos – Clientes:** Existen dos modalidades a elegir:

- **Modalidad 1:** El contratante del servicio nos facilitará los datos a introducir en su programa mediante un formulario preparado para ello y *Su Empleado Virtual* se encargará de introducir sus clientes y contratos en el programa, revisando su correcta creación y configuraciones asociadas.
- **Modalidad 2:** El propio contratante del servicio introducirá los datos en su programa y *Su Empleado Virtual* se encargará de revisar su correcta creación y configuraciones asociadas.

**2. Bloque Telefonía:** Este bloque consiste en la configuración, gestión y revisión de su telefonía diaria, incluyendo:

- Revisión de la correcta realización de las importaciones de CDR.
- Revisión de las llamadas ‘Sin grupo’, ‘Sin cliente’, ‘Sin tarificar’, así como de las distintas alarmas de telefonía configuradas.
- Configuración y revisión de las distintas configuraciones destinadas al cálculo de precio de sus llamadas y alertas de telefonía.
- Gestión de portabilidades.

**3. Bloque Facturación:** Este bloque consiste en la configuración, realización y revisión de su facturación, incluyendo:

- Realización y revisión de sus facturaciones mensuales.
- Gestión de remesas bancarias, bien enviando nosotros al cliente el fichero a subir a su plataforma bancaria o subiéndola *Su Empleado Virtual* si nos facilitan acceso a la misma.
- Gestión de devoluciones, bien enviándonos el archivo de devoluciones descargado de su plataforma bancaria o descargándolo *Su Empleado Virtual* si nos facilitan acceso a la misma.
- Envío de facturas por email a los clientes.
- Envío de avisos de devolución por email y/o sms a sus clientes.

**4. Bloque Instalaciones:** Este bloque consiste en la configuración, realización y revisión de sus almacenes y flujos de trabajo, haciendo hincapié en aquellos flujos que conllevan facturación asociada, incluyendo:

- Gestión y revisión de la facturación desde flujos de trabajo (tanto para facturas como para depósitos).
- Gestión y revisión de almacén, creación y gestión de artículos, movimientos, RMA's, etc.

**5. Bloque Cálculo de Costes:** Este bloque consiste en la configuración y gestión de su cálculo de costes, incluyendo:

- Configuración y gestión de su cálculo de costes.
- Creación de las distintas tarifas que puedan necesitar a estos efectos.

**6. Bloque Comisiones:** Este bloque consiste en la configuración y gestión de su cálculo de comisiones, incluyendo:

- Configuración y gestión de su cálculo de comisiones mediante los Agentes de ISPGestión.
- Gestión de ‘comisiones comerciales’ mediante los Usuarios Tramitadores de ISPGestión.
- Liquidación e introducción de las facturas de comisiones en su ISPGestión.

## ¿QUÉ NO SE INCLUYE EN SU EMPLEADO VIRTUAL?

- La contratación de *Su Empleado Virtual* no incluye desarrollos a medida que pueda necesitar, así como tampoco incluye la contratación de módulos adicionales a los que ya tengan contratados en su ISPGestión.
- La contratación de *Su Empleado Virtual* no incluye la parte Técnica de su empresa. ISPGestión también pone a su disposición un servicio de Mantenimiento de Redes así como un soporte técnico especializado. Solicite más información a su comercial.
- Con carácter general, cualquier aspecto o circunstancia que no se especifique como tal en la página anterior ¿Qué se incluye en *Su Empleado Virtual*?

## Tarifas y Condiciones de Su Empleado Virtual

- Tenga en cuenta que este servicio es totalmente independiente del habitual Soporte y Formación de ISPGestión.
- Si está interesado en este servicio, pónganse en contacto con nosotros y fijaremos una reunión gratuita en la cual analizaremos cuáles son sus necesidades, cómo cubrir las y en qué bloques está interesado. Una vez estudiadas sus demandas le ofreceremos un precio cerrado para las mismas.
- De igual manera, si necesitara este servicio puntualmente para realizar alguna tarea en concreto, puede contratarlo por un número determinado de horas.
- Ofrecemos además 'Packs de Horas' de *Su Empleado Virtual*, siendo esta opción un punto intermedio entre una hora de servicio y un contrato permanente.
- El 'Pack' contratado podrá consumirse en varias ocasiones y en fracciones mínimas de 30 minutos. Cada actuación deberá programarse con antelación y se dará prioridad a clientes con contrato.

## COMUNICACIÓN CON SU EMPLEADO VIRTUAL

Debido a la naturaleza de este servicio, es de vital importancia contar con un canal de comunicación permanente, abierto y accesible entre usted y *Su Empleado Virtual*, tanto para la resolución de posibles dudas, como para lograr la mejor integración posible entre sus necesidades y el trabajo de *Su Empleado Virtual*.

Les atenderemos de Lunes a Viernes, en horario y días laborables.

La forma de comunicación con *Su Empleado Virtual* será vía telefónica, existiendo la posibilidad de realizar reuniones (fijadas con anterioridad), tanto para el estudio previo a la contratación como una vez contratado, para la auditoría del servicio. Las reuniones serán mediante videoconferencia y es necesario que ambas partes dispongan de micrófono y cámara web.

En la reunión previa a la contratación, se le facilitarán los distintos formularios que puedan ser necesarios para el envío de información a *Su Empleado Virtual*, así como también se fijarán los plazos a cumplir en cuanto a fechas de facturación, envíos y demás.

## **RAZONES PARA CONTRATAR SU EMPLEADO VIRTUAL**

Tendrá a su disposición personal con amplia experiencia en el sector, formados en un ISP y expertos en ISPGestión, con los conocimientos administrativos y contables necesarios para esta parte tan fundamental de su actividad.

Nuestra experiencia como desarrolladores de ISPGestión y nuestra formación en el corazón de un ISP da como resultado un profundo conocimiento del sector, lo que garantiza que podamos asesorarle en las tareas cotidianas de su empresa de la forma más eficiente posible y en cómo gestionarlas y controlarlas con ISPGestión.

Ofrecemos nuestro servicio fraccionado en diferentes bloques, por lo que podrá elegir aquellos que mejor se adapten a su empresa y siempre en función de sus necesidades.

Nuestro principal objetivo es ofrecerles la tranquilidad de una labor administrativa y contable gestionada correctamente, de tal forma que pueda dedicar sus esfuerzos a otras vertientes de su empresa.

### **RECUERDE**

***Su Empleado Virtual NO pretende sustituir en modo alguno al personal administrativo de su empresa, sino servirle como un apoyo seguro para la realización de las tareas diarias de su actividad.***

***Esto le permitirá que su actual personal puede dedicarse a otras tareas dentro de la empresa que, muchas veces y casi siempre por falta de tiempo, quedan relegadas a un segundo plano.***



853 88 11 88



ispgestion.com



comercial@ispgestion.com



Pol. Ind. El Chaparral | C/ Molino, Parc. 534  
23692-Santa Ana | Jaén